

META	PRODUTO
04) Realizar 2 avaliações de serviço com significância estatística e metodologia técnica;	02 avaliações de serviço realizadas
05) Realizar ações de Ouvidoria Ativa no âmbito do Estado do Ceará;	06 ações realizadas
06) Elaborar o Catálogo de Políticas Públicas do Poder Executivo Estadual com órgãos parceiros;	01 catálogo elaborado
07) Realizar estudos para integração da plataforma Ceará Transparente com as ferramentas FALA-BR e Ouvidor SUS;	02 estudos realizados
08) Desenvolver solução de Inteligência Artificial (IA) para o tratamento de demandas similares e idênticas;	01 solução de IA implementada
09) Realizar Capacitação em Gestão de Ouvidoria;	01 curso realizado
10) Realizar cursos de capacitações em tratamento de denúncias e mediação de conflitos em ouvidoria;	02 cursos realizados
11) Realizar oficinas de capacitação sobre qualidade de resposta, operacionalização do Ceará Transparente, Relatórios de Ouvidoria e avaliação de serviços com significância estatística e metodologia técnica;	09 oficinas realizadas
12) Realizar capacitação para equipe da Central de Atendimento 155;	02 oficinas realizadas
13) Realizar reuniões técnicas com a Rede de Ouvidorias;	06 reuniões realizadas
14) Realizar encontros de tira-dúvidas com a Rede de Ouvidorias;	05 encontros virtuais realizados
15) Organizar visitas técnicas de ouvidorias setoriais à Central de Atendimento 155;	03 visitas realizadas
16) Atualizar os processos: Gestão das Demandas da Central de Atendimento Telefônico 155 e Gestão e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria;	02 processos atualizados
17) Monitorar as recomendações registradas no AVIA em decorrência das atividades realizadas pela Coordenadoria;	100% das recomendações registradas e monitoradas no AVIA
18) Elaborar orientações técnicas nas temáticas afetas à Coordenadoria;	100% das orientações técnicas demandadas Emitidas no Prazo
19) Elaborar a Política de Gestão de Atendimento da Central 155;	01 política elaborada
20) Normatizar e realizar a avaliação de desempenho do serviço prestado pelos atendentes da Central de Atendimento 155;	01 avaliação realizada
21) Elaborar quadrimestralmente relatórios estatísticos de dados de ouvidoria aos ouvidores e dirigentes dos órgãos e entidades;	100% dos relatórios elaborados enviados
22) Realizar visitas Institucionais às Ouvidorias Setoriais;	06 visitas realizadas
23) Elaborar guia orientativo para organização e realização de ações de ouvidoria ativa;	01 guia elaborado
24) Elaborar estudo para atualização do Decreto Estadual nº 33.485/2020;	01 estudo realizado
25) Automatizar a geração dos relatórios de ouvidoria;	01 relatório automatizado
26) Automatizar a geração dos relatórios de ouvidoria;	01 relatório automatizado
27) Atualizar as informações das Instituições de Participação da Sociedade no sistema AVIA;	01 módulo do sistema atualizado

ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL
COORDENADORIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS – CGDEP

META	PRODUTO
1) Realizar o Plano de Capacitação de servidores públicos da CGE;	40 Servidores capacitados
2) Elaborar e executar o Plano de Capacitação da CGE para os órgãos e entidades do Poder Executivo;	01 Plano de capacitação elaborado e executado
3) Elaborar e executar o Plano de eventos institucionais;	01 Plano de eventos elaborado e executado
4) Aplicar Pesquisa de Clima Organizacional;	01 pesquisa aplicada
5) Mapear 03 processos de acordo com o sistema de gestão da qualidade;	03 processos mapeados
6) Disponibilizar painel gerencial de lotação dos servidores;	01 painel disponibilizado
7) Realizar eventos de qualidade de vida.	03 Eventos realizados

COORDENADORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA – COAFI

META	PRODUTO
1) Criar e atualizar processos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);	01 novo processo mapeado e 03 processos atualizados
2) Disponibilizar painéis gerenciais;	03 painéis disponibilizados
3) Consolidar e dar transparência às informações relevantes da área administrativa da CGE;	01 Área na intranet disponibilizada com informações administrativas críticas
4) Acompanhar indicador de assertividade de execução da despesa (Ranking de Conformidade Contábil - IN Sefaz Nº47/2025);	Atingir, no mínimo, 85% de utilização das solicitações de limite de saque
5) Realizar nova contratação para conclusão do projeto de Gestão Eletrônica de Documentos;	Digitalizar 635 caixas de documentos (acervo físico remanescente)
6) Realizar serviço de limpeza anual do forro da sede da CGE para melhorar a segurança física do ambiente de trabalho;	01 limpeza de forro realizada
7) Realizar contratação de serviços gráficos;	01 contrato publicado no DOE
8) Reavaliar e atualizar o valor patrimonial dos bens móveis da CGE;	100% dos bens móveis reavaliados
9) Proceder adequação física da sede da CGE;	01 projeto executado
10) Adequar porta de emergência de acordo com as normas vigentes do Corpo de Bombeiros.	01 porta de emergência adequada e validada pelo Corpo de Bombeiros

COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO – CODIP

META	PRODUTO
01) Manter a certificação ISO 9001:2015;	01 SGQ da CGE certificado
02) Realizar mapeamento de processos;	06 Processos mapeados/atualizados
03) Elaborar relatórios mensais da execução orçamentária e financeira;	12 Relatórios elaborados
04) Atualizar Carta de Serviços;	Carta de Serviços da CGE atualizada
05) Elaborar Relatório de Desempenho da Gestão (RDG).	01 Relatório elaborado
06) Elaborar Relatório Plurianual da CGE	01 Relatório elaborado

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – COTIC

META	PRODUTO
1) Implantar no Ceará Transparente mecanismo de autenticação por meio da plataforma Acesso Cidadão;	01 implantação realizada
2) Aprimorar consultas no Ceará Transparente;	03 consultas aprimoradas
3) Implantar assistente virtual com o uso de inteligência artificial no portal Ceará Transparente;	01 implantação realizada
4) Implantar o Portal de Dados Abertos do Poder Executivo;	01 implantação realizada
5) Automatizar o processo de avaliação do ranking de transparência;	01 automatização realizada
6) Implantar solução de inteligência artificial para identificação e resposta automatizada de demandas idênticas da Ouvidoria;	01 implantação realizada
7) Automatizar a geração e envio do relatório quadrimestral com dados estatísticos da Ouvidoria;	01 automatização realizada
8) Integrar o Ceará Transparente ao Portal de Serviços, de forma a vincular as manifestações de ouvidoria às respectivas categorias de serviços;	01 integração realizada
9) Implantar o sistema e-Contratos;	01 implantação realizada
10) Adequar o SACC ao período eleitoral;	01 implantação realizada
11) Implantar no AVIA o monitoramento do TAG de bens imóveis;	01 implantação realizada
12) Implantar módulo de gestão de riscos no AVIA;	01 Implantação realizada
13) Implantar melhorias no módulo de auditoria do AVIA;	01 Implantação realizada
14) Disponibilizar 3 trilhas no AVIA;	03 trilhas disponibilizadas
15) Aperfeiçoar o sistema AVIA;	03 projetos de melhoria implantados
16) Aperfeiçoar o sistema SIEC;	02 projetos de melhoria implantados
17) Publicar portaria de gestores de sistemas da CGE;	01 portaria publicada
18) Instituir Política de Governança de Dados da CGE;	01 política instituída
19) Implantar solução automatizada para monitorar a integridade dos dados do Ceará Transparente;	01 implantação realizada
20) Implementar a migração de arquitetura dos módulos de seleção e prestação de contas do e-Parcerias;	02 módulos migrados
21) Implantar o módulo de instrumentos simplificados no e-Parcerias;	01 implantação realizada

